

Hoe benader je klanten met een beperking?

Een winkel, pension of trimsalon bezoeken is voor mensen met een beperking vaak een uitdaging, en die drempel is door de coronamaatregelen alleen maar hoger geworden. Veel ondernemers en medewerkers vinden het lastig om mensen met een beperking op de juiste manier aan te spreken. Het lijkt simpel en dat is het ook – als je het weet. We geven je vier tips en aandachtspunten.

TIP 1

Bij een beperking in het **zien**

- Vraag of je kan helpen met het zoeken naar producten in de winkel.
- Bied (vrijblijvend) een arm aan om met de klant door de winkel te lopen.
- Beschrijf de omgeving goed en duidelijk.

TIP 2

Bij een **lichamelijke** beperking

- Vraag of je kunt helpen en op welke manier.
- De meeste klanten met een lichamelijke beperking willen zo zelfstandig mogelijk hun boodschappen doen. Help niet meer dan nodig en gewenst is.
- Denk zo nodig creatief en overleg met je klant.

TIP 3

Bij een **verstandelijke** beperking

- Spreek de klant met een verstandelijke beperking aan en communiceer niet via de begeleider.
- Neem de tijd. Wacht tot je klant klaar is met praten.
- Luister actief: vat samen, check of je het goed begrepen hebt en vraag door.
- Gebruik eenvoudige taal, maar maak het niet kinderlijk.
- Help zo nodig bij het nemen van beslissingen, maar laat de klant zelf beslissen.

TIP 4

Bij een beperking in het **horen**

- Kijk de klant aan en spreek duidelijk.
- Ondersteun zinnen zo mogelijk met gebaren.
- Veel slechthorenden en doven hebben een aparte manier van spreken. Vraag gerust om herhaling als je de klant niet verstaat en/of begrijpt.
- Schrijf zo nodig iets op om het te verduidelijken.

